# CONDICIONES DE GARANTÍA

Estas condiciones de garantía son válidas únicamente para productos **Phoenix** vendidos por **Guau Media** a partir del día 15-06-2013.

## DOA (defectuoso de origen):

Todos los productos **Phoenix Technologies** que gocen de la garantía tipo RRE (recogida/reparación/entrega) serán sustituidos por una unidad completamente nueva, incluidos embalajes, accesorios, etc... si falla durante los primeros 15 días desde fecha de venta a usuario final*.

Para que se lleve acabo dicha sustitución el defecto deberá ser confirmado en nuestro Servicio Técnico, ademas el producto no deberá mostrar daños físicos y/o estéticos de ningún tipo y tendrá que venir completo de todos sus embalajes, protecciones internas, bolsas y film de protección, así como manuales, software, accesorios y/o cualquier otro elemento que pueda acompañarle, todos ellos deben estar también en perfecto estado.

En el caso de que no se detecte ningún defecto de funcionamiento una vez sea revisado el producto en nuestro Servicio técnico, se procederá a su devolución a portes debidos o podrá ser retirado por el cliente, en cualquier caso **Phoenix Technologies** no se hará cargo de los gastos de transporte.

En caso de que el producto aun estando defectuoso no cumpla las condiciones antes descritas sobre daños físicos, estéticos y embalajes, accesorios, etc… se procederá a su reparación y devolución pero en ningún caso se aceptara como DOA.

Lo accesorios no están incluidos en esta categoría, es decir no se sustituirá el producto completo si falla por ej, la batería o el cargador, o si faltase algún accesorio en estos casos e independientemente del tiempo que tenga el artículo se procederá a la sustitución y envió del accesorio defectuoso o faltante.

No se aceptaran sustituciones por adelantado de productos DOA, la solución se dará una vez que se reciba el producto y verifique que cumple las condiciones antes descritas.

## CONDICIONES DOA ESPECIALES PARA TABLETS Y TELEFONIA MOVIL:

Para las tablets y teléfonos móviles adquiridos a **Guau Media** a partir del 01-10-2014 el periodo DOA sera de 30 días, las demás condiciones DOA serán las mismas que para el resto de artículos RRE.

## RRE (RECOGIDA / REPARACION / ENTREGA) :

Todos los productos **Phoenix Technologies** que gocen de la garantía tipo RRE (recogida / reparación / entrega) serán tramitados directamente con el Servicio de Asistencia Técnica **Phoenix**, bien por el usuario final o bien por el distribuidor / vendedor, consistiendo el servicio básicamente en la recogida del producto en la dirección del cliente/distribuidor, reparación en servicio técnico y entrega en dirección del cliente/distribuidor. El plazo de respuesta en estos casos sera de 7 días hábiles desde fecha de recepción en Servicio técnico, quedando excluidos de dicho plazo los tiempos de transporte (envío y devolución del producto).

El contacto se podrá realizar llamando al **Tlf. 902 114 390** o por mail en **sat@phoenixtechnologies.es**

Una vez el usuario o el distribuidor contacte con el Servicio Técnico se realizaran las comprobaciones pertinentes y si no se pudiese subsanar directamente la avería el producto será recogido en el domicilio del cliente o se entregará el producto en las instalaciones de nuestro Servicio Técnico, donde se procederá a su reparación, posteriormente el producto será devuelto a la misma dirección donde se llevo a cabo la recogida a través de una agencia de transporte y todo ello a portes pagados por **Phoenix Technologies**.

La garantía de todos los productos **Phoenix** que gocen del tipo de garantía RRE estará regulada por las condiciones recogidas en el certificado de garantía que acompaña a cada producto y por las condiciones indicadas en el apartado “Exclusiones y Limitaciones” de este documento, sin perjuicio de lo dispuesto en la ley 23/2003 de Garantías de Ventas de Bienes de Consumo.

La condiciones de recogida y devolución gratuita de este tipo de garantía solo son aplicables a la Península y Baleares.

## CONDICIONES ESPECIALES PARA TABLETS Y TELEFONIA MOVIL (valido exclusivamente para tablets y teléfonos móviles adquiridos a Guau Media a partir del día 01-10-2014).

**PRIMEROS SEIS MESES (valido exclusivamente para tablets y teléfonos móviles adquiridos a Guau Media a partir del día 01-10-2014).:**

Todas las tablets y teléfonos móviles **Phoenix Tecnologíes** que resulten defectuosos desde el mes 2 al mes 6 desde fecha de factura de venta a usuario final* serán reparados o sustituidos por un terminal refurbished (readecuado) o nuevo en un plazo máximo de 48 Horas desde fecha de recepción en Servicio técnico, quedan excluidos los defectos en accesorios como baterías, cargadores y cables USB, etc, en este tipo de caso se sustituirá exclusivamente el accesorio defectuoso y siempre de acuerdo a las condiciones de garantía especiales para los mismos según este mismo documento.

Se sustituirá exclusivamente el terminal, no incluyendo accesorios como baterías, transformadores, cables USB, fundas, embalajes originales, carcasa cubre batería en caso de móviles o cualquier otro elemento que no forme parte integral del terminal, a no ser que sea necesario.

**RESTO DE GARANTIA (valido exclusivamente para tablets y teléfonos móviles adquiridos a Guau Media a partir del día 01-10-2014):**

Todas las tablets y teléfonos móviles **Phoenix Technologies** que resulten defectuosos desde el mes 6 y hasta el fin de la garantía serán reparados en el Servicio Técnico Oficial en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la fecha de recepción del producto en el servicio técnico, quedando excluidos de dicho plazo los tiempos de transporte (envío y devolución del producto).

En caso de que la reparación no pueda ser realizada en el plazo establecido se procederá a la sustitución del producto por otro Refurbished (readecuado) o nuevo, en ambos casos se procederá a la sustitución únicamente del terminal, no incluyendo embalajes originales, accesorios, etc a no ser que esto sea estrictamente necesario y bajo la decisión del servicio técnico de **Phoenix Technologies**.

**REINCIDENCIAS (valido exclusivamente para tablets y teléfonos móviles adquiridos a Guau Media a partir del día 01-10-2014) :**

Todas las tablets y teléfonos móviles **Phoenix Technologies** que sean reparados y vuelvan a fallar en un periodo de tiempo inferior a seis meses entre ambas intervenciones podrán ser reparados, sustituidos o abonados a petición del cliente. Quedan excluidos de esta condición los problemas de software que se resuelvan ajustando las configuraciones del terminal, restaurando a fabrica o reinstalando el firmware por no considerarlas averías reales a no ser que quede demostrado que dichos problemas de software vienen derivados por un defecto de fabricación del terminal, tampoco están incluidos en esta condición los defectos en accesorios como baterías o cargadores o reparaciones no cubiertas por la garantía

*La factura o ticket de venta a usuario final deberá ser oficial y tendrá que aparecer claramente el articulo y nº de serie del mismo, se tendrá que enviar original o copia junto con el producto para proceder a su verificación.

## VENTAS ANTERIORES AL DIA 01-10-2014:

Todas las tablets y teléfonos móviles **Phoenix Technologies** que hayan sido vendidos con fecha anterior al día 01-10-214 serán reparados en un plazo de siete días hábiles desde fecha de recepción en Servicio técnico, quedando excluidos de dicho plazo los tiempos de transporte (envío y devolución del producto). Si la reparación no se puede llevar a cabo en los plazos establecidos se procederá a la sustitución del producto por uno refurbisheed (readecuado) o nuevo, la sustitución sera exclusiva para el terminal no incluyendo, embalajes, manuales, accesorios, etc a no ser que sea estrictamente necesario.

## GARANTIA DE BATERIAS Y TRANSFORMADORES:

Las baterías al ser bienes fungibles y por tanto consumibles en si mismos, tienen una garantía limitada de 6 meses (según ley de 23/2003 de 10 de Julio de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo) a partir de la fecha original de compra o de la fecha límite de activación de garantía, la que antes venciera.

Los transformadores de corriente que a modo de accesorio se suministren con cualquier producto **Phoenix Technologies** tienen una garantía limitada de 12 meses.

## EXCLUSIONES Y LIMITACIONES DE LA GARANTIA PHOENIX TECHNOLOGIES:

**Phoenix Technologies** se reserva el derecho de limitar o incluso anular la garantía de cualquier producto distribuido por la marca y que se encuentre en alguno se los siguientes casos:

- Cualquier producto usado de un modo distinto a su uso normal previsto, incluyendo, la falta de uso del producto de conformidad con el Manual de Usuario que lo acompaña o cualquier otro uso que sea abusivo o negligente.

- Cualquier producto que presente modificaciones no autorizadas por **Phoenix Technologies** incluyendo uso de piezas no fabricadas o distribuidas por dicha marca.

- Cualquier producto que haya sido manipulado o reparado por parte de personas no autorizadas por **Phoenix Technologies**.

- Cualquier producto que presente daños ocasionados por transporte o empaquetado inapropiado del producto, incluido en el envío al Servicio Técnico **Phoenix**.

- Cualquier producto que presente daños ocasionados por caída, roturas, golpes e impactos, incluidos arañazos y cualquier otro tipo de deterioro estético.

- Cualquier producto que presente daños o defectos ocasionados por actualizaciones del firmware del producto con versiones diferentes a las suministradas por **Phoenix**.
- Cualquier producto en el que los datos de Modelo y/o Número de Serie hayan sido deteriorados, eliminados o modificados.

- Cualquier producto que presente daños ocasionados por accidentes, inundaciones o exposición a líquidos, fuego o subidas de tensión eléctrica.

- **Phoenix Technologies** no se hará responsable de la perdida de información o programas, aunque dicha perdida fuese causada por desperfectos del aparato o durante el transporte. Se entiende que el usuario hará copias de seguridad si los datos contenidos en su equipo son importantes.

Las condiciones de garantía expuestas en este documento anulan cualquier condición de garantía anterior.

Nota: La garantía de todos los productos **Phoenix Technologies** está sometida a la Ley 23/2003 de Garantía en la Venta de Bienes de consumo

Dpto. Asistencia Técnica
**Phoenix Technologies**.